

## **Primewell Management Ltd - Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή για Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών**

### **1. Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ**

1.1. Η επιχείρηση είναι μεταξύ άλλων, εταιρεία παροχής υπηρεσιών ταχυμεταφορών (courier) με την επωνυμία «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD» και με το διακριτικό τίτλο «Primewell Courier», με αρ. εγγραφής HE314709, έδρα τη Κύπρο και Αριθμό Μητρώου ΓΕΤΥ: 2/2017.

1.2. Ως κύριο σκοπό της η εταιρεία σύμφωνα με το καταστατικό της έχει : α) τη διεξαγωγή επιχειρήσεως ταχείας μεταφοράς (COURIER) εγγράφων, αξιών, δεμάτων και μικρο-δεμάτων κάθε μεταφορικό μέσο, δια ξηράς, θαλάσσης ή αέρος και η παροχή συναφών διευκολύνσεων. Τη διεξαγωγή επιχειρήσεως μεταφορών πάσης φύσεως και δια παντός μέσου, β) την τυποποίηση και συσκευασία μικρών αντικειμένων, γ) τη διενέργεια δραστηριότητας logistics, δηλαδή τη διαχείριση αποθήκης πελατών της εταιρείας, την παραλαβή, διαχείριση και διακίνηση εμπορευμάτων των πελατών, τη διενέργεια παραγγελιών για λογαριασμό των πελατών, τη διαχείριση εμπορευματικού αποθέματος (stock) των πελατών, την παρακολούθηση και ταξινόμηση τιμολογίων προμηθευτών, τη συνεργασία με τα λογιστήρια των πελατών για τον τόπο, χρόνο, τρόπο παράδοσης των εμπορευμάτων, την εξόφληση τιμολογίων και οποιαδήποτε άλλη ενέργεια συμπεριλαμβάνεται στη δραστηριότητα logistics, δ) τις επιχειρήσεις πρακτορεύσεων αυτοκινήτων και μεταφορικών εταιριών, αεροπορικών εταιριών, τις ναυτικές πρακτορεύσεις και συναφείς εργασίες, ήτοι ναυλώσεις και εκμεταλλεύσεις αυτοκινήτων και πλοίων, προμήθεια εφοδίων, εκτελωνισμούς εμπορευμάτων, ε) την αντιπροσώπευση στην Κύπρο ξένων οίκων και επιχειρήσεων συναφών με τους σκοπούς της εταιρείας και η συνεργασία με αυτές με οποιαδήποτε μορφή και άλλα σύμφωνα με το ισχύον καταστατικό της.

1.3. Το Δίκτυο. Η «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD» ασκεί τη δραστηριότητά της σε όλη τη Κυπριακή Δημοκρατία.

1.4. Διαθέσιμα μεταφορικά μέσα : Η εταιρεία διαθέτει βαν και δίκυκλα. Έχει προβεί στις απαραίτητες συμβάσεις με αεροπορικές, ακτοπλοϊκές και χερσαίες εταιρείες, προκειμένου να διεξαγάγει τις μεταφορές της κατά το όσο το δυνατόν συντομότερο χρονικό διάστημα και με τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια.

1.5. Είδος παρεχόμενων υπηρεσιών : Η εταιρεία παρέχει υπηρεσίες ταχυμεταφοράς εγγράφων δεμάτων κλπ.

### **2. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

2.1. Παροχή Ποιοτικών Υπηρεσιών: Για την εταιρεία μας η παροχή υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις επιθυμίες και τις ανάγκες του συναλλασσόμενου με εμάς καταναλωτικού κοινού είναι πρωταρχικός στόχος. Για το λόγο αυτό η εταιρεία μας Primewell Management Ltd - Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να επιτυγχάνει τη διαρκή εξέλιξη και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της. Ειδικότερα, βελτιώνουμε συνέχεια τους χρόνους εντός των οποίων παρέχονται οι υπηρεσίες μας, τα συστήματα παρακολούθησης των μεταφερομένων αντικειμένων και τέλος ελέγχουμε συνεχώς το κόστος των παρεχομένων υπηρεσιών. Καθημερινά και αδιάλειπτα παρακολουθούνται ιδιενεργούμενες εργασίες και τίθενται διαρκώς νέοι στόχοι που αποβλέπουν στην ασφαλή ποιοτική παροχή σύγχρονων υπηρεσιών. Με τη συνδρομή της τεχνολογίας αιχμής αναβαθμίζονται διαρκώς οι υπηρεσίες και εξασφαλίζεται η παροχή

υπηρεσιών μέσα σε ένα σύγχρονο περιβάλλον. Το προσωπικό και τα στελέχη της εταιρείας εκπαιδεύονται για την προσαρμογή τους στις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες που δημιουργούνται στο χώρο των ταχυμεταφορών και προκειμένου να ανταποκρίνονται στις επιθυμίες των πελατών μας.

2.2. Ειδικότερα χαρακτηριστικά της επιχείρησης : Η «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD» κατέχει σημαντικό μερίδιο στην αγορά των ταχυμεταφορών. Μέσω αυτής διακινούνται πάνω από 4.000 φάκελοι & δέματα μηνιαία. Η εταιρεία ιδρύθηκε το 2012 και απασχολεί περίπου 15 εργαζόμενους στις Κεντρικές Εγκαταστάσεις της στη Κύπρο.

### **3. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

3.1. Υπηρεσίες : Η «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD» παρέχει υπηρεσίες ταχυμεταφοράς ταχυδρομικών αντικειμένων με ή χωρίς εμπορική αξία, διακίνησης διαφημιστικών αντικειμένων, προετοιμασίας ταχυδρομικών αντικειμένων, ανταλλαγής εγγράφων, αγοράς, αντικαταβολών. Στις περιπτώσεις αυτές ο εντολέας έχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του αναγραφόμενου στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. ως «αποστολέα». Η «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD» διεκπεραιώνει αποστολές με χρέωση στον παραλήπτη και σε περίπτωση άρνησης καταβολής της αμοιβής από τον παραλήπτη για οποιονδήποτε λόγο, την εξόφληση της «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD» αναλαμβάνει ο ΑΠΟΣΤΟΛΕΑΣ.

Σε περίπτωση που ο ΑΠΟΣΤΟΛΕΑΣ καθυστερήσει ή αρνηθεί την εξόφληση της «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD», η «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD» διατηρεί το δικαίωμα να εξοφλήσει τη χρέωση ή τις χρεώσεις από τις ΑΝΤΙΚΑΤΑΒΟΛΕΣ που έχει συλλέξει εκ μέρους του ΑΠΟΣΤΟΛΕΑ με την επιφύλαξη της «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD» για οποιαδήποτε ζημία της.

Οι υπηρεσίες παρέχονται σε όλη την Κύπρο. Τα διακινούμενα από την «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD» αντικείμενα επιδίδονται ανάλογα με την εντολή του χρήστη και το είδος της αποστολής. Συνήθης χρόνος επίδοσης στη Κύπρο είναι το επόμενο της παράδοσης της αποστολής 24ωρο.

Η «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD» διαθέτει υποδομή και δυνατότητα επίδοσης ακόμα και αυθημερόν. Το είδος και τα όρια βάρους των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινεί η επιχείρηση ορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία.

Περαιτέρω παρέχεται η δυνατότητα βεβαιωμένης επίδοσης της αποστολής καθώς και ασφάλισης αυτών - αυτόματης ασφάλισης βάσει των Γενικών Όρων Ανάληψης Μεταφοράς και ασφάλισης μέσω της συνεργαζόμενης με τη «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD» ασφαλιστικής εταιρείας, βάσει της δηλούμενης από τον αποστολέα αξίας, με επιβάρυνση επιπλέον επί της δηλούμενης αξίας του αντικειμένου για προορισμούς εσωτερικού και σύμφωνα με γραπτή προσφορά από τη «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD» και γραπτή αποδοχή αυτής από τον αποστολέα ή/αι τον παραλήπτη. Όλες οι υπηρεσίες της εταιρείας μας, που παρέχονται σε όλη τη χώρα, με αναλυτική χρέωση καθεμιάς από αυτές σύμφωνα με την γραπτή προσφορά της «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD»

### **3.2. Παραλαβή και επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών**

Κατά την παραλαβή των ταχυδρομικών αντικειμένων από το χώρο του αποστολέα ή από το κατάστημα σε περίπτωση που ο αποστολέας έχει επιλέξει να έρθει για να παραδώσει το αντικείμενο, η «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD» έχει την υποχρέωση να ενημερώνει το χρήστη:

α) για τις προδιαγραφές της υπηρεσίας που επιλέγει και πιο συγκεκριμένα για τη χρέωση, το χρόνο και τρόπο επίδοσης, β) για την ύπαρξη της ατομικής σύμβασης την οποία και οφείλει να του παραδώσει, γ) ότι το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. δεν αποτελεί φορολογικό στοιχείο, δ) για τον τρόπο χορήγησης της απόδειξης ή του τιμολογίου παροχής υπηρεσιών σε φυσική ή ηλεκτρονική μορφή και βάσει των προϋποθέσεων που θέτει το Υπουργείο Οικονομικών.

Η «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD» : α) έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον αποστολέα να ανοίξει μπροστά του το δέμα ή το φάκελο και να ελέγξει το περιεχόμενο αυτού. β) έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον αποστολέα έως δύο επίσημα έγγραφα ταυτοποίησης προσώπου (όπως ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, στρατιωτική ταυτότητα, άδεια παραμονής) γ) πρέπει να αρνηθεί την αποστολή του ταχυδρομικού αντικειμένου σε περίπτωση που κρίνει ότι αυτό είναι επικίνδυνο για τη δημόσια ασφάλεια και να ενημερώσει ανάλογα τις αρμόδιες αρχές δ) έχει την υποχρέωση επίδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου στη διεύθυνση του παραλήπτη στον ίδιο ή σε σύνικο πρόσωπο, σε περίπτωση απουσίας του παραλήπτη. ε) οφείλει να καταγράφει στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. ενδεχόμενες απαιτήσεις του αποστολέα για ειδικούς τρόπους επίδοσης (όπως ενδεικτικά η αυθημερόν επίδοση ή η επίδοση σε διάστημα συγκεκριμένων ωρών ή η επίδοση σε μη εργάσιμη ημέρα). Η εταιρεία δεν αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση αποστολών για τις οποίες ο αποστολέας ή ο παραλήπτης επιθυμούν να ανοιχθεί το ταχυδρομικό αντικείμενο προ της ολοκλήρωσης της διαδικασίας παράδοσης και προ της απόδοσης στην εταιρεία του ποσού της αντικαταβολής και των μεταφορικών σε περίπτωση χρέωσης παραλήπτη. Σε περίπτωση αποστολής με αντικαταβολή, ο παραλήπτης υποχρεούται να παραλάβει αυτή και να καταβάλει το ποσό της αντικαταβολής και τα μεταφορικά σε περίπτωση χρέωσης παραλήπτη. Τυχόν επιφυλάξεις του μπορούν να εκφραστούν ως και κατωτέρω αναφέρονται.

Ο χρήστης/αποστολέας: α) δηλώνει εάν το αντικείμενο είναι εύθραυστο ή εάν έχει ειδική αξία ή ειδικές απαιτήσεις μεταφοράς και η εταιρεία δύναται να ζητήσει την καταβολή πρόσθετων τελών. β) έχει τη δυνατότητα τηλεφωνικώς ή εγγράφως (π.χ. μέσω τηλεομοιοτυπίας ή ηλεκτρονικού μηνύματος) και εντός χρονικού ορίου και διαδικασιών που ορίζονται από την επιχείρηση ταχυμεταφορών, να αλλάζει τη διεύθυνση επίδοσης του αντικειμένου, αναλαμβάνοντας τυχόν πρόσθετη χρέωση, σε περίπτωση διαφορετικής περιοχής εξυπηρέτησης, βάσει του τιμοκαταλόγου της επιχείρησης ταχυμεταφορών. γ) ενημερώνεται για τα στοιχεία επίδοσης (ημέρα και ώρα παράδοσης, ονοματεπώνυμο ατόμου που παρέλαβε κ.τ.λ. από την ιστοσελίδα της επιχείρησης ή από εκπρόσωπο της εταιρείας μετά από σχετική ερώτηση του, μέσω τηλεφώνου, email, κ.τ.λ.)

Ο χρήστης / παραλήπτης: α) έχει τη δυνατότητα να παραλάβει με επιφύλαξη το ταχυδρομικό αντικείμενο, καταγράφοντας τους σχετικούς λόγους της επιφύλαξης στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. Ειδικώς, σε περιπτώσεις που η «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD» έχει εισάγει την ηλεκτρονική υπογραφή επιβεβαίωσης παραλαβής από τον παραλήπτη, θα πρέπει να μεριμνήσει, είτε για ηλεκτρονική καταγραφή της παραλαβής με επιφύλαξη είτε για σχετική έγγραφη μνεία παραλαβής με επιφύλαξη, ως περιγράφεται ανωτέρω, επί του έντυπου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. Η «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD» είναι υποχρεωμένη να ενημερώσει σχετικά τον καταναλωτή/παραλήπτη που επιθυμεί να παραλάβει με επιφύλαξη, και ο υπάλληλος της επιχείρησης να διεκπεραιώσει το σχετικό αίτημα, παρουσία του παραλήπτη. Η δήλωση επιφύλαξης μπορεί να πραγματοποιηθεί οπωσδήποτε εντός 24 ωρών από την επίδοση. Η συσκευασία είναι αποκλειστική ευθύνη του Αποστολέα οπότε η οποιαδήποτε αποζημίωση από πλευράς της εταιρείας μας προϋποθέτει την εμφανή ζημιά και στο εξωτερικό της συσκευασίας. β) έχει τη δυνατότητα, τηλεφωνικώς ή εγγράφως (π.χ. μέσω τηλεομοιοτυπίας ή ηλεκτρονικού μηνύματος), και εντός χρονικού ορίου και διαδικασιών που ορίζονται από την εταιρεία να αλλάζει τη διεύθυνση επίδοσης του αντικειμένου αναλαμβάνοντας τυχόν πρόσθετη χρέωση, σε περίπτωση διαφορετικής περιοχής εξυπηρέτησης, βάσει του τιμοκαταλόγου

της «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD».

### 3.3. Χρόνος επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων

Συνήθης χρόνος επίδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων είναι η επόμενη εργάσιμη ημέρα από την αποστολή αλλά αυτός ο χρόνος είναι ο συνήθης και δεν είναι δεσμευτικός.

### 3.4. Παρακολούθηση και εντοπισμός ταχυδρομικών αντικειμένων

Η εταιρεία τηρεί σύμφωνα με το νόμο Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού των ταχυδρομικών αντικειμένων. Το σύστημα αυτό λειτουργεί με τη χρήση εξειδικευμένου λογισμικού, περιλαμβάνει δε και πληροφορίες που ενδεχομένως έχουν ανταλλαγή μεταξύ των υπεύθυνων για τη διακίνηση κάθε αποστολής καταστημάτων. Στο σύστημα αναφέρονται τα χαρακτηριστικά κάθε αποστολής και ειδικότερα : ο αριθμός του εκδοθέντος Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς, η ημερομηνία ανάθεσης της αποστολής και η ημερομηνία παράδοσης – παραλαβής της, όνομα αποστολέα-παραλήπτη, Primewell Managemet Ltd - Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή το βάρος της, την υπηρεσία η οποία ζητήθηκε, ποιος είναι ο υπεύθυνος για την εξόφληση της αξίας του κομίστρου (χρέωση αποστολέα ή παραλήπτη) και επίσης τα στάδια που μεσολαβούν από την ανάθεση της αποστολής μέχρι και την τελική παράδοσή της στον παραλήπτη της (πχ αναχώρηση από το κατάστημα παραλαβής, άφιξη σε κέντρο διαλογής – κατανομή σε κατάστημα παράδοσης – αναχώρηση από κέντρο διαλογής- κατανομή σε ταχυμεταφορέα, παράδοση και στοιχεία παραλήπτη ή αιτία μη παράδοσης.

## 4. ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ – ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ

Από την επιχείρηση δεν γίνονται αποδεκτά προς διακίνηση όσα αντικείμενα απαγορεύονται γενικά από την ισχύουσα νομοθεσία, τα μη κατάλληλα συσκευασμένα, και σε περιπτώσεις άρνησης κατάθεσης επαρκών στοιχείων αποστολέα ή παραλήπτη. Η PRIMEWELL δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και μεταφορά των εξής εγγράφων και αντικειμένων όπως: Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα - Χρήματα σε μετρητά - Συνάλλαγμα - Χρυσό σε οποιαδήποτε μορφή - Κοσμήματα - Πολύτιμα μέταλλα - Πολύτιμους λίθους - Αρχαιότητες - Έργα τέχνης - Προσωπική Αλληλογραφία - Αλλοιώσιμα Τρόφιμα - Γραμματόσημα - Φυτά - Ναρκωτικά - Αλκοόλ – Καπνό & Τσιγάρα - Εκρηκτικά - Είδη ή μέρη οπλισμού - Ζώα - Ψευδεπίγραφα και Πλαστά προϊόντα - Πορνογραφικό υλικό και γενικά είδη τα οποία δεν δέχεται για διεκπεραίωση η ΙΑΤΑ και ο αποστολέας δηλώνει υπεύθυνα ότι η αποστολή δεν περιλαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω είδη. Η κατάλληλη συσκευασία είναι Αποκλειστική ευθύνη του Αποστολέα. Για παράδειγμα, η μεταφορά ελαιόλαδου (για προσωπική και εμπορική χρήση) ΑΠΑΙΤΕΙ ξυλοκιβώτιο.

## 5. ΕΠΙΔΟΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

Στην περίπτωση που ταχυδρομικό αντικείμενο δεν κατέστη δυνατό να επιδοθεί στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία, ενημερώνεται ο παραλήπτης, επιστρέφεται το αντικείμενο στο χώρο του υπευθύνου προς παράδοση της αποστολής καταστήματος και προγραμματίζεται δεύτερη ή και περισσότερες προσπάθειες επίδοσης κατόπιν συνεννόησης με τον παραλήπτη ή/και τον αποστολέα. Ειδικότερα α) σε περίπτωση απουσίας του παραλήπτη, γίνεται ειδοποίηση προς τον παραλήπτη και επιστροφή του αντικειμένου σε χώρο της επιχείρησης β) προγραμματίζεται τουλάχιστον δεύτερη προσπάθεια επίδοσης του αντικειμένου στον παραλήπτη. γ) γίνεται επικοινωνία τηλεφωνικά ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο (fax/e-mail κλπ) με τον αποστολέα ή τον παραλήπτη εφόσον αντιμετωπίζονται δυσκολίες στην επίδοση και έχουν δηλωθεί τα

αντίστοιχα τηλέφωνα επικοινωνίας δ) σε περίπτωση μη δυνατότητας επίδοσης ή άρνησης του παραλήπτη να παραλάβει το ταχυδρομικό αντικείμενο, αυτό θα επιστρέφεται στον αποστολέα με χρέωση όχι μεγαλύτερη του ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή του.

Εφόσον τελικά δεν καταστεί δυνατή η επίδοση του αντικειμένου στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία, ακόμα και σε περίπτωση άρνησης του παραλήπτη να παραλάβει, ενημερώνεται ο αποστολέας άμεσα και η αποστολή επιστρέφεται σ' αυτόν με δική του χρέωση, όχι μεγαλύτερη του ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή του, με την επιφύλαξη της εταιρείας για οποιαδήποτε ζημία της.

Ανεπίδοτο θεωρείται ένα ταχυδρομικό αντικείμενο για το οποίο η επιχείρηση έχει εξαντλήσει κάθε δυνατή προσπάθεια επίδοσής του, βάσει των ανωτέρω, χωρίς αποτέλεσμα.

Τα ανεπίδοτα ταχυδρομικά αντικείμενα φυλάσσονται από την επιχείρηση για χρονικό διάστημα 10 (δέκα) ημερών από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια επίδοσης του αντικειμένου. Η χρέωση για τη φύλαξη αυτών, η οποία γνωστοποιείται και στον αποστολέα και τον παραλήπτη, βαρύνει αυτούς εις ολόκληρον.

Τα ταχυδρομικά αντικείμενα που δεν υπάγονται στην παραπάνω περίπτωση τα οποία δεν κατέστη δυνατό να επιδοθούν στον παραλήπτη ή να επιστραφούν στον αποστολέα θεωρούνται οριστικά ανεπίδοτα και θα ακολουθείται η διαδικασία δωρεάς τους σε κοινωνοφελή ή άλλα ιδρύματα ή καταστροφής τους κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής και σύμφωνα με τη διαδικασία που ακολουθεί η εταιρεία μετά από την πάροδο τουλάχιστον 60 (εξήντα) ημερών.

## **6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΑΣ ΜΕΤΑΞΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ & ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

Η «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD» καταβάλλει κάθε προσπάθεια να ανταποκρίνεται επαρκώς σε αιτήματα και να επιλύει διαφορές που τυχόν προκύπτουν με καταναλωτές, συνεργάτες και πελάτες της. Ταυτόχρονα, ενημερώνει ότι το ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΓΕΡΗΕΤ) αναλαμβάνει την επίλυση τυχόν διαφορών, είτε με δική του πρωτοβουλία, είτε κατόπιν αιτήματος από οποιοδήποτε οργανισμό ή φυσικό πρόσωπο. Για πληροφορίες, έντυπα και τη διαδικασία υποβολής παράπονου ή/και αιτήματος για επίλυση διαφοράς, μπορείτε να απευθυνθείτε στο:

ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΓΕΡΗΕΤ)

Ανδρέα Χαλιού 1, 2408 Έγκωμη

Τ.Θ. 24412, Λευκωσία, ΚΥΠΡΟΣ

Τηλέφωνο: +357 22693000

Φαξ: +357 22693070

Email: Info@ocecpr.org.cy

Website: <http://www.ocecpr.org.cy>

## **7. ΣΥΜΒΑΤΙΚΟΙ - ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ**

Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ είναι το αποδεικτικό που εκδίδεται για μια έκαστη αποστολή και συνοδεύει αυτή, αποδεικνύει τη σύναψη της σύμβασης ταχυμεταφοράς και αποτελεί τεκμήριο της γνώσης και της αποδοχής των γενικών όρων ανάληψης μεταφοράς από τα εμπλεκόμενα Primewell Managemet Ltd - Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή μέρη (αποστολέα-παραλήπτη). Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., είναι η ατομική σύμβαση στην οποία αναγράφονται οι όροι και οι προϋποθέσεις διακίνησής του κάθε ταχυδρομικού αντικειμένου, τα μη αποδεκτά

αντικείμενα καθώς και τα αντικείμενα που απαγορεύεται η μεταφορά τους, το δικαίωμα της επιχείρησης να μην παραλαμβάνει προς διακίνηση αντικείμενα εφόσον ο αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρηση τους από εκπρόσωπο της επιχείρησης, η δυνατότητα ασφαλιστικής κάλυψης του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον αποστολέα, και τα ποσά αυτής, οι αποζημιώσεις για καθυστερήσεις, κλοπή, απώλεια και φθορά αντικειμένων και οι προθεσμίες εντός των οποίων μπορεί να τις διεκδικήσει ο χρήστης, ο τρόπος διαχείρισης ανεπίδοτων ταχυδρομικών αντικειμένων και η διαδικασία επίλυσης διαφορών μεταξύ επιχείρησης και χρήστη.

Ειδικότερα οι γενικοί όροι ανάληψης μεταφοράς που αναγράφονται στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ της PRIMEWELL MANAGEMENT LTD και των ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ της είναι μη διαπραγματεύσιμοι και κανένας εκπρόσωπος, πράκτορας ή υπάλληλος της PRIMEWELL MANAGEMENT LTD, των ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ της, ούτε ο ΑΠΟΣΤΟΛΕΑΣ δεν έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει ή να άρει τους αναφερόμενους όρους και ρήτρες.

### **ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD» - ΟΡΟΙ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ & ΜΙΚΡΟΔΕΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ «PRIMEWELL MANAGEMENT LTD»**

Για την μεταφορά δεμάτων και εγγράφων μέσω του συστήματος αποστολής και διεκπεραίωσης της PRIMEWELL MANAGEMENT LTD (ή αλλιώς PRIMEWELL με Αριθμό Μητρώου: 2/2017 Γ.Ε.Τ.Υ.), ο αποστολέας συμφωνεί με τους όρους και τις ρήτρες, οι οποίες αναφέρονται στο παρόν έντυπο, καθώς και με τους πάγιους όρους διεκπεραίωσης του συστήματος PRIMEWELL, οι οποίοι ενσωματώνονται στο παρόν συμβόλαιο, με ρητή σ' αυτούς αναφορά, είναι δε στη διάθεση κάθε ενδιαφερομένου στα κατά τόπους γραφεία της PRIMEWELL. Κανένας εκπρόσωπος, πράκτορας ή υπάλληλος της PRIMEWELL, ούτε ο αποστολέας δεν έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει ή να άρει τους αναφερόμενους όρους και ρήτρες.

Άρθρο 1: Το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) της PRIMEWELL είναι έντυπο μη διαπραγματεύσιμο και ο αποστολέας αναγνωρίζει ότι συμπληρώθηκε από αυτόν ή από την PRIMEWELL με την άδειά του και για λογαριασμό του. Σε περίπτωση που η παραλαβή ή η παράδοση της αποστολής γίνει με την χρήση της Ηλεκτρονικής Συσκευής (PDA, Mobile, κλπ), για τη λήψη στοιχείων παραλαβής και παράδοσης αποστολών, η ηλεκτρονική υπογραφή (αποστολέα ή παραλήπτη), στην Ηλεκτρονική Συσκευή επέχει θέση υπογραφής του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. Ο αποστολέας δηλώνει και αποδέχεται ότι είναι κύριος ή κάτοχος ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των υπό μεταφορά αγαθών τα οποία περιγράφονται στην μπροστινή σελίδα. Επίσης δηλώνει ότι με το παρόν αποδέχεται τους όρους μεταφοράς της PRIMEWELL και των Συνεργατών του εντός και εκτός Κυπριακής Δημοκρατίας τόσο για τον εαυτό του όσο και υπό την ιδιότητα ως πράκτορα του εκπροσώπου του κατόχου των υπό μεταφορά αγαθών.

Άρθρο 2: Ο αποστολέας εγγυάται ότι:

- α) Κάθε είδος που αναγράφεται στην μπροστινή σελίδα περιγράφεται σωστά και σύμφωνα με το νόμο.
- β) Στο υπό διεκπεραίωση αντικείμενο έχουν σημειωθεί σωστά τα απαιτούμενα σημεία, στοιχεία, διεύθυνση του παραλήπτη αξία αντικειμένου εάν απαιτείται ασφάλιση.
- γ) Το υπό διεκπεραίωση αντικείμενο έχει συσκευασθεί έτσι, ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής διεκπεραίωσή του.

Η PRIMEWELL έχει το δικαίωμα να διακόψει τη διεκπεραίωση κάποιου αντικειμένου όταν κρίνει αυτό ως απαράδεκτο, ή όταν ο αποστολέας για οποιονδήποτε λόγο έδωσε ελλιπή ή λανθασμένα για τη διεκπεραίωση στοιχεία.

Άρθρο 3: Η PRIMEWELL έχει το δικαίωμα αλλά όχι και την υποχρέωση να ελέγξει το αντικείμενο το οποίο αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει καθώς επίσης και το δικαίωμα να ανοίξει αυτό.

Άρθρο 4: Η PRIMEWELL έχει το δικαίωμα να παρακρατήσει ή να αρνηθεί την παράδοση κάθε είδους το οποίο μεταφέρει προκειμένου να εξασφαλίσει οποιαδήποτε δαπάνη προκύπτει από την εν λόγω μεταφορά (ναύλοι - δασμοί - φορτωτικές κλπ.) μέχρι να εξοφληθεί πλήρως.

Άρθρο 5: Η PRIMEWELL αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση αποστολών με χρέωση της αμοιβής της στον παραλήπτη. Σε περίπτωση μη καταβολής της παραπάνω αμοιβής για οποιονδήποτε λόγο, την υποχρέωση εξόφλησης της PRIMEWELL αναλαμβάνει ο αποστολέας.

Άρθρο 6: Σε περίπτωση απώλειας, βλάβης ή ζημίας του αποστελλομένου αντικειμένου, εγγράφου ή δέματος η ευθύνη της PRIMEWELL περιορίζεται στο μικρότερο των παρακάτω οριζόμενων ποσών:

α) Στο ποσό των 80,00 ΕΥΡΩ.

β) Στο πραγματικό ποσό της απώλειας ή βλάβης ή ζημίας το οποίο κατεβλήθη για το έγγραφο ή το δέμα, ποσό το οποίο ο αποστολέας δηλώνει ότι είναι εύλογο σε συνδυασμό με τα παραπάνω άρθρα 6α, 6β και το ποσό του ασφαλιστρού που περιλαμβάνεται στη συμφωνηθείσα αμοιβή των υπηρεσιών.

Εάν η αποστολή έχει αξία ή κόστος αναπαραγωγής πάω από 80,00 ΕΥΡΩ και ο πελάτης επιθυμεί να έχει πλήρη ασφαλιστική κάλυψη, πρέπει να ασφαλίσει την αποστολή του με ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΧΡΕΩΣΗ, δηλώνοντας τούτο γραπτώς και αναγράφοντας την αξία της αποστολής, η οποία πρέπει να προκύπτει από νόμιμα παραστατικά, στην εμπρόσθια όψη του παρόντος εντύπου, επιβαρυνόμενος με το ανάλογο κόστος της ασφάλισης. Απαιτείται επικοινωνία και ειδική γραπτή συμφωνία (μέσω fax ή/και email) με την PRIMEWELL πριν την ανάληψη της αποστολής από τη PRIMEWELL MANAGEMENT LTD. Κανένας εκπρόσωπος, πράκτορας ή υπάλληλος της PRIMEWELL, δεν έχει το δικαίωμα να παρέχει οποιαδήποτε ασφαλιστική κάλυψη προφορικά.

Άρθρο 7: Η PRIMEWELL σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για τυχόν επερχόμενες έμμεσες ζημίες ή απώλειες από οποιονδήποτε λόγο και αν επέλθουν. Στις ανωτέρω έμμεσες ζημίες ή απώλειες περιλαμβάνεται κάθε απώλεια εισοδήματος, κέρδους, συμφέροντος, αγοράς κ.λπ.

Άρθρο 8: Οι χρόνοι παράδοσης των αποστολών είναι μόνον ενδεικτικοί. Η PRIMEWELL καταβάλλει κάθε προσπάθεια και θα προβεί σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτερη παράδοση σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της. Σε καμία όμως περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, ζημία, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση εξ' αιτίας ενός ή και περισσοτέρων από τους παρακάτω λόγους:

α) Λόγω απροόπτων γεγονότων κείμενων πέρα των ανθρώπινων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατύχημα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, κ.λπ.).

β) Λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή είτε οποιουδήποτε εκπροσώπου Τελωνείου, Δημόσιας ή Ταχυδρομικής Υπηρεσίας, μεταφορικής εταιρείας, ή άλλου νομικού ή φυσικού προσώπου στο οποίο ανατίθεται η διεκπεραίωση της αποστολής από την PRIMEWELL.

γ) Λόγω της φύσης της αποστολής στην οποία μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη όπως ηλεκτρική, μαγνητική, ηλεκτρονική, φωτογραφική, τυπογραφική κ.λπ.

Άρθρο 9: Κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον αποστολέα και να επιδοθεί εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της PRIMEWELL ή στον πλησιέστερο πράκτορα ή εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπό της, και οπωσδήποτε εντός 24 ωρών από την επίδοση. Καμία απαίτηση δεν γίνεται δεκτή μετά την παρέλευση της παραπάνω χρονικής προθεσμίας. Η συσκευασία είναι αποκλειστική ευθύνη του Αποστολέα οπότε η οποιαδήποτε αποζημίωση από πλευράς της εταιρείας μας προϋποθέτει την εμφανή ζημιά και στο εξωτερικό της συσκευασίας.

Άρθρο 10: Η PRIMEWELL δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και μεταφορά των εξής εγγράφων και αντικειμένων όπως: Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα - Χρήματα σε μετρητά - Συνάλλαγμα - Χρυσό σε οποιαδήποτε μορφή - Κοσμήματα - Πολύτιμα μέταλλα - Πολύτιμους λίθους - Αρχαιότητες - Έργα τέχνης - Προσωπική Αλληλογραφία - Αλλοιώσιμα Τρόφιμα - Γραμματόσημα - Φυτά - Ναρκωτικά - Αλκοόλ - Καπνό & Τσιγάρα - Εκρηκτικά - Είδη ή μέρη οπλισμού - Ζώα - Ψευδεπίγραφα και Πλαστά προϊόντα - Πορνογραφικό υλικό και γενικά είδη τα οποία δεν δέχεται για διεκπεραίωση η IATA και ο αποστολέας δηλώνει υπεύθυνα ότι η αποστολή δεν περιλαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω είδη. Η κατάλληλη συσκευασία είναι Αποκλειστική ευθύνη του Αποστολέα. Για παράδειγμα, η μεταφορά ελαιόλαδου (για προσωπική και εμπορική χρήση) ΑΠΑΙΤΕΙ ξυλοκιβώτιο.

Άρθρο 11: Η PRIMEWELL αναλαμβάνει τη μεταφορά - διεκπεραίωση εμπορεύσιμων αντικειμένων υπό την προϋπόθεση ότι αυτά συνοδεύονται από τιμολόγιο πώλησης ή επίσημο δελτίο αποστολής εκδοθέν από τον αποστολέα το οποίο θα βρίσκεται εκτός της συσκευασίας.

Άρθρο 12: Σύμφωνα με τους διεθνείς κανονισμούς, η χρέωση κάθε αποστολής εξαρτάται από τον όγκο και το βάρος της. Σε περίπτωση που το αποτέλεσμα της ογκομέτρησης της αποστολής (ΜΗΚΟΣ Χ ΥΨΟΣ Χ ΠΛΑΤΟΣ σε cm / 5000) είναι μεγαλύτερο από το πραγματικό της βάρος, η χρέωση γίνεται σύμφωνα με το αποτέλεσμα της ογκομέτρησης.

Άρθρο 13: ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ: Η PRIMEWELL κρίνει το απόρρητο προσωπικών δεδομένων ως ένα θεμελιώδες και αδιαπραγμάτευτο συστατικό στοιχείο της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας. Αυτό αφορά τα προσωπικά δεδομένα των πελατών, υπαλλήλων και συνεργατών μας. Η πολιτική απορρήτου της PRIMEWELL είναι διαθέσιμη online ( [www.PrimewellCourier.com](http://www.PrimewellCourier.com) ) και επίσης διαθέσιμη κατόπιν επικοινωνίας με τον DPO της εταιρείας στο [DPO@GLOBAL-CYPRUS.COM](mailto:DPO@GLOBAL-CYPRUS.COM)  
Η πολιτική απορρήτου της PRIMEWELL και όλες οι πρακτικές μας εστιάζουν στην επεξεργασία, στο μοίρασμα και στην αποθήκευση προσωπικών πληροφοριών ορθά και νόμιμα, ενώ ταυτόχρονα διασφαλίζουμε το απόρρητο, την ακεραιότητα και άμεση διαθεσιμότητα. Οι πελάτες, υπάλληλοι και συνεργάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν οποιαδήποτε καταγγελία αναφορικά με τον τρόπο συλλογής, επεξεργασίας και χρήσης των προσωπικών δεδομένων τους από την PRIMEWELL. Όλα τα ερωτήματα και τα παράπονα θα αντιμετωπίζονται εγκαίρως από το DPO ( [DPO@GLOBAL-CYPRUS.COM](mailto:DPO@GLOBAL-CYPRUS.COM) ) σύμφωνα με τις εσωτερικές διαδικασίες της εταιρείας μας. Η PRIMEWELL καταβάλλει κάθε προσπάθεια να ανταποκρίνεται επαρκώς σε αιτήματα και να επιλύει διαφορές που τυχόν προκύπτουν με καταναλωτές, συνεργάτες και πελάτες της.

Ταυτόχρονα, ενημερώνει ότι το ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΓΕΡΗΕΤ) αναλαμβάνει την επίλυση τυχόν διαφορών, είτε με δική του πρωτοβουλία, είτε κατόπιν αιτήματος από οποιοδήποτε οργανισμό ή φυσικό πρόσωπο. Για πληροφορίες, έντυπα και τη διαδικασία υποβολής παράπονου ή/και αιτήματος για επίλυση διαφοράς, μπορείτε να απευθυνθείτε στο:



ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ  
(ΓΕΡΗΕΤ)

Ανδρέα Χαλιού 1, 2408 Έγκωμη

Τ.Θ. 24412, Λευκωσία, ΚΥΠΡΟΣ

Τηλέφωνο: +357 22693000

Φαξ: +357 22693070

Email: [Info@ocecpr.org.cy](mailto:Info@ocecpr.org.cy)

Website: <http://www.ocecpr.org.cy>

Άρθρο 14: Για κάθε νομική διαφορά, αρμόδια είναι τα δικαστήρια της Κυπριακής Δημοκρατίας.

**Σημαντικές Σημειώσεις:**

- ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.: Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς ή Voucher
- Σύμφωνα με τους διεθνείς κανονισμούς της IATA, η χρέωση κάθε αποστολής εξαρτάται από τον όγκο και το βάρος της. Σε περίπτωση που το αποτέλεσμα της ογκομέτρησης της αποστολής (ΜΗΚΟΣ Χ ΥΨΟΣ Χ ΠΛΑΤΟΣ σε cm / 5000) είναι μεγαλύτερο από το πραγματικό της βάρος, η χρέωση γίνεται σύμφωνα με το αποτέλεσμα της ογκομέτρησης.
- Η συσκευασία είναι αποκλειστική ευθύνη του αποστολέα.

**Επικοινωνία**

PRIMEWELL MANAGEMENT LTD

ΠΡΟΜΗΘΕΑ 36, ΒΙΟΜ. ΠΕΡΟΠΧΗ ΑΛΑΜΠΡΑΣ 2563 (ΛΕΥΚΩΣΙΑ), ΚΥΠΡΟΣ

ΤΗΛ: +357 24 00 11 50